Canadian Transportation Agency
Office des transports du Canada

REPORT

on modifying Part VII of the *Air Transportation Regulations* to include small aircraft

Accessible Transportation Directorate

August 2001

Canada

TABLE OF CONTENTS

1. INTRODUCTION 1

1.1 Methodology 2
1.2 Small Aircraft Industry in Canada 3
1.3 Reporting Level of Carriers Operating Small Aircraft 5
1.4 Air Services Provided by Small Aircraft 6
1.5 Overall Response Rate 7
1.6 Response by Type of Aircraft 7

2. SMALL AIRCRAFT WITH 9 OR LESS PASSENGER SEATS . . . 9

2.1 Overview 9
2.2 Summary of Comments Received 9
2.3 Conclusion 11

3. SMALL AIRCRAFT WITH 10 TO 19 PASSENGER SEATS 11

3.1 Overview 11
3.2 Summary of Comments Received 12
3.3 Conclusion 13

4. SMALL AIRCRAFT WITH 20 TO 29 PASSENGER SEATS 13

4.1 Overview 13
4.2 Summary of Comments Received 14
4.3 Conclusion 14

5. OVERALL SUMMARY 15

6. OVERALL CONCLUSION AND RECOMMENDATIONS 16

Recommendation 1 17
Recommendation 2 19
Recommendation 3 20

1. INTRODUCTION

In June 1998, the Canadian Transportation Agency (Agency) consulted with its Accessibility Advisory Committee (Committee) on the need to adopt standards for services to be provided to persons with disabilities travelling on small aircraft (29 or less passenger seats). The Agency resolved to establish which provisions of Part VII of the *Air Transportation Regulations* (ATRs) – currently applying to carriers using large aircraft of 30 passenger seats or more – could be made to also apply to small aircraft. Part VII of the ATRs prescribes the nature and extent of services to be provided to persons with disabilities when travelling by air.

At a further meeting in June 1999, the Committee reviewed preliminary data and suggested that, to get a better picture of the situation of small aircraft operations in Canada, data-gathering differentiate between three categories of small aircraft, namely:

- aircraft with 9 or less passenger seats;
- aircraft with 10 to 19 passenger seats; and
- aircraft with 20 to 29 passenger seats.

A questionnaire was prepared and consultations were held in December 1999 with air carriers holding Agency licences for domestic operations in Canada, which provided information to be considered when establishing which provisions of Part VII of the ATRs should apply to smaller aircraft.

In determining the type of regulatory product to propose for implementing accessibility provisions for services to be provided aboard small aircraft, the following options were considered:

- prepare a code of practice for small aircraft;
- modify Part VII of the ATRs to include small aircraft; and
- prepare new regulations pertaining to small aircraft only.

It was resolved that it would be illogical and impractical to have both regulations and a voluntary code of practice to set the same standards for accessible services on aircraft. It was also reasoned that, given the findings of this study, it would be more appropriate to modify the existing

regulations than to adopt new regulations.

The Agency further consulted, in October 2000, with its Advisory Committee to review the proposed modifications to Part VII of the ATRs resulting from the consultation with the industry. The Committee supported the Agency's approach which involves modifying Part VII of the ATRs to include small aircraft with 20 to 29 passenger seats; and preparing guidelines for the provision of services to passengers with disabilities travelling on aircraft with up to 19 passenger seats.

The Agency is now consulting with some 3,000 individuals, organizations of and for persons with disabilities, and the transportation industry solely on the proposed modifications to Part VII of the ATRs to include small aircraft with 20 to 29 passenger seats. (The consultation on the proposed Guidelines for smaller aircraft will be conducted at a later date.)

1.1 Methodology

The December 1999 questionnaires were mailed-out to 857 carriers holding Agency licences for domestic operations in Canada. The list included carriers operating aircraft not intended to be covered under Part VII of the ATRs, namely: helicopters, aircraft used to service lodge operations or bush operations, as well as float and ski planes. All carriers were encouraged to complete questionnaires even for those categories of small aircraft they do not operate, on the premiss that many would have worked on a variety of small aircraft and could provide insight into the possibilities and limitations of aircraft with 29 or less passenger seats. The data these carriers provided was tabulated with that of the targeted carriers to provide as complete an overview as possible of the small aircraft industry in Canada.

The size of the fleet of small aircraft used in Canada for commercial passenger air services was also established. This was done by comparing

and reconciling Transport Canada's Civil Aircraft Register[1] and the Agency's Air Transportation Licensing Administration System[2].

1.2 Small Aircraft Industry in Canada

As of June 1, 2000, Canada had a total of 28,110 registered aircraft, second only to the United States. The aircraft pool includes aeroplanes, helicopters, gliders, gyroplanes, balloons and airships, 22% (6,202 aircraft) of which are used for commercial purposes. Of these, 2,469 small fixed-wing aircraft of 29 or less passenger seats are operated for commercial air services in Canada by 550 carriers. This fleet of small aircraft is comprised of more than 140 models of aircraft built by four dozen manufacturers.

The size of individual fleets varies from one carrier to another. Carriers operating small aircraft most often use a very limited number of aircraft. For example, there are 153 carriers who operate only one aircraft, 98 that operate two aircraft, 76 that operate three aircraft and 56 that operate four aircraft. In total, they represent 70% of carriers operating small aircraft. Three quarters (422) of the carriers operate a fleet of 5 or less aircraft while slightly more than 90 % (500) have a fleet of 9 or less aircraft. One carrier has a fleet of 33 aircraft.

Table 1 below provides the breakdown of small aircraft by the number of passenger seats. Over half (1,272) of all small aircraft carry between one (1) and five (5) passengers and just under 80% (1,960) carry nine (9) or less passengers. There are 462 aircraft (18.7%) in the 10-19 passenger seats category and 47 (1.9%), with 20-29 passenger seats.

Aircraft with 9 or less passenger seats are single-pilot operations. Aircraft with 10 to 19 passenger seats are required to have both a pilot and a co-

---

[1]Lists all aircraft used in Canada and internationally for commercial operations, including 4,949 fixed-wing aircraft.

[2]Lists all aircraft for which an Agency license has been issued to provide domestic and/or international commercial passenger air services.

pilot onboard. Aircraft with 20 to 29 passenger seats are required to have a flight attendant onboard, in addition to the pilot and co-pilot.

Also, the choice of aircraft and of points to be served are the prerogative of air carriers. Small aircraft, because of limited range and size, are more likely to be used in local and regional air services. All in all, small aircraft of 29 or less passenger seats are used to transport about 1.5 % of air passengers, often in remote areas of Canada.

TABLE 1 - FLEET OF SMALL AIRCRAFT BY PASSENGER SEATS

Number of passenger seats	Number of aircraft	Cumulative number of aircraft	Cumulative percentage
1	165	165	6.7%
2	16	181	7.3%
3	423	604	24.5%
4	26	630	25.5%
5	642	1,272	51.5%
6	58	1,330	53.9%
7	59	1,389	56.3%
8	181	1,570	63.3%
9	390	1,960	79.4%
TOTAL – 9 or less	**1960**		
10 - 13	286	2,246	91.0%
14 - 16	41	2,287	92.6%
17 - 19	135	2,422	98.1%
TOTAL – 10 to 19	**462**		

20 - 22	38	2,460	99.6%
23 - 27	--		
28 - 29	9	2,469	100.0%
TOTAL – 20 to 29	**47**		
FLEET TOTAL	**2,469**		

1.3 Reporting Level of Carriers Operating Small Aircraft

The list of 550 carriers operating small fixed-wing aircraft was cross-referenced with Statistics Canada's latest (1999) Fleet Report to determine their reporting level:

- 14 carriers (2.5 %) are at Level II[3];
- 65 carriers (11.8 %) are at Level III[4];
- 64 carriers (11.6 %) are at Level IV[5];
- 354 carriers (64.4 %) are at Level V[6]; and
- 53 carriers (9,6 %) were not assigned a reporting level in the Fleet Report because they have not met for two consecutive years all the

---

[3]Level II carriers carry between 50,000 and 1,000,000 passengers a year or between 10,000 and 200,000 tonnes of revenue goods.

[4]Level III carriers carry between 5,000 and 50,000 passengers a year or between 1,000 and 10,000 tonnes of revenue goods.

[5]Level IV carriers carry less than 5,000 passengers or less than 1,000 tonnes of revenue goods a year, and have annual gross revenues of $500,000 or more.

[6]Level V carriers carry less than 5,000 passengers or less than 1,000 tonnes of revenue goods a year, and have annual gross revenues of less than $500,000.

criteria for inclusion in a reporting level.

Level I carriers operate large aircraft only.

1.4 Air Services Provided by Small Aircraft

Passengers carried aboard small aircraft are provided with both scheduled air services as well as charter services. Statistics Canada's recently published Canadian Civil Aviation provides data on the number of passengers carried for carriers operating at Levels I to IV only. In 1998, there were 45.3 million air passengers in Canada (see Table 2). Carriers at Levels I to III carried 45 million (99.2%) passengers and carriers at Level IV, 346,000 (0.8%) passengers: 98,000 passengers used scheduled services while 247,000 used charter services.

The Statistics Canada data shows that carriers at Levels I, II and III carry 86 % of their passengers under scheduled air service while Level IV carriers carry only 28 % of their passengers under scheduled service and 72 % under charter service. Therefore, the smaller the aircraft, the less likely it will be used for scheduled air service.

TABLE 2 – OPERATING STATISTICS
(numbers are in 000's)

Operating level	Number of passengers	Scheduled services	Charter services
Level I to III carriers	45,003	38,674 (86%)	6,330 (14%)
Level IV carriers*	346	98 (28%)	247 (72%)
TOTAL	**45,349**	**38,772**	**6,577**

*** Numbers are rounded and do not add up.**

In the absence of data on this issue for Level V carriers, it is anticipated that they have a profile similar to that of Level IV carriers and, for that reason, that they offer charter services for the most part. It is also anticipated that they carry much cargo because they service remote areas and isolated communities which are not always accessible by road and thus rely on air carriers to bring in the staple goods needed for their survival. The same can be said of carriers which do not have a reporting level, since they mainly operate the smaller aircraft.

If the 53 carriers not assigned a reporting level are distributed proportionally in Levels II to V, carriers at reporting levels IV and V would represent 84 % of carriers operating small aircraft and they provide mostly charter service. It must be understood that these are not, for the most part, organized charter services to pre-established destinations like those provided by Canada 3000, Royal Airlines or Skyservice. Rather, they are more like taxi services. Individuals or groups call a carrier when they need to go from point A to point B and ad hoc arrangements are made.

1.5 Overall Response Rate

All in all, 295 carriers answered one or more questionnaires. Given the questionnaire was sent to 857 carriers, a response rate of 34.4% was achieved.

1.6 Response by Type of Aircraft

The 295 carriers who responded returned a total of 499 questionnaires (see Table 3, below), 316 of which were not answered by the carriers because they were not targeted by the survey given they operate helicopters or only offer services for bush or lodge operations. A total of 183 questionnaires were answered in part or in totality, grouped as follows: 147 for aircraft with 9 or less passenger seats; 27 for aircraft with 10 to 19 passenger seats; and 9 for aircraft with 20 to 29 passenger seats.

- Of the 279 carriers who returned the questionnaire for aircraft with 9 or less passenger seats, 132 indicated they are not targeted and did

not fill the questionnaire while 147 carriers responded for this category of small fixed-wing aircraft. This includes 41 carriers who provide regular air services and 106 carriers who wanted to give input for this type of aircraft even though they were not targeted by the survey.

- Of the 118 carriers who returned the questionnaire for aircraft with 10 to 19 passenger seats, 91 indicated they are not targeted and did not fill the questionnaire while 27 did respond. This includes 25 carriers who provide regular air services and 2 who identified as being excluded.

- The data indicate that 102 carriers returned the questionnaire for the category of aircraft with 20 to 29 passenger seats: 93 carriers indicated they are not targeted by the survey and did not respond to the questionnaire while 9 carriers did respond, including one who identified as not being targeted.

TABLE 3 – RESPONSES TO QUESTIONNAIRE

Aircraft category	**Questionnaires returned: Total**	**Questionnaires returned and not completed**	**Questionnaires returned and completed**
9 or less passenger seats	279	132	147
10 to 19 passenger seats	118	91	27
20 to 29 passenger seats	102	93	9
TOTAL	**499**	**316**	**183**

2. SMALL AIRCRAFT WITH 9 OR LESS PASSENGER SEATS

2.1 Overview

Carriers operating this category of aircraft are often small operators offering single-pilot air services to isolated destinations. The relationship with all passengers tends to be personal and often on a first name basis, and service expectations are in tune with a carrier's capacity to provide them. Many carriers fly in and out of destinations having only a rudimentary runway and little or no other facilities. In some instances, the pilot remains at the controls and cannot provide assistance to anyone. Charter services are also provided for surveillance, photography, pleasure rides and equipment test. These carriers are often referred to as fixed base operators or FBOs.

Safety of the aircraft, the passenger(s) and the pilot is paramount and of great concern to all. In rough weather, the smaller the aircraft the more difficult and dangerous flying conditions will get. Accordingly, everything that is carried aboard must be properly anchored. Weight distribution on small aircraft is critical. Seats are assigned and cargo is placed to ensure that weight distribution is optimized. Once a seat is assigned to a passenger, that passenger most often will remain in that seat unless circumstances change.

A number of carriers in this category of small aircraft have little or no requests to transport persons with disabilities. Carriers who do carry persons with disabilities say they are providing the best service they can, based on common sense. They pride themselves in the quality of customer service which, after safety, is the most important issue for these carriers. Although they do not think Part VII of the ATRs should apply to their category of aircraft, many indicate a willingness to do the best they can to provide services that meet the needs of travellers with disabilities.

2.2 Summary of Comments Received

Given the size, design and capacity of aircraft with 9 or less passenger

seats, provisions which cannot apply are, for the most part, related to the carriage of mobility aids and, consequently, to services offered to passengers using mobility aids (ex. transferring to/from mobility aid to/from passenger seat). It also stands to reason that some other services will not apply. For example, when an aircraft cannot transport a powered wheelchair, there is no need to disassemble and assemble the mobility aid. Another example is the inability to provide in-flight services since most are single-pilot operations.

Carriers who responded to the questionnaire identified several operational and resource issues which also hamper their ability to comply with the existing regulations. In their comments, many carriers provided a good analysis of the situation. The following excerpts provide an overview of some of the issues that need to be considered.

> "Basically, in these small aircraft, nothing is applicable unless the disabled passenger can be manually carried from the door of the aircraft to his/her seat or is mobile enough to get to his/her seat. The same applies for deplaning."
> "Many small aircraft do not operate from terminal buildings but airport FBO's or just in a field. There are no proper ground handling facilities to provide proper help and care for all disabled persons."

> "It is not just the size and configuration of the aircraft that need to be considered in your deliberations, but also the nature of the operations of the carriers who use small aircraft as these can differ substantially from larger carriers. These differences can significantly impact the services available to all passengers."

> "Operations such as ours are all unique in their own way and it would be hard to legislate standard requirements beyond common courtesy and the current physical capabilities of aircraft."

> "My concern is that any set of regulations will not be able to

take into account the unique features of each aircraft and will therefore impose onerous obligations on operations."

2.3 Conclusion

Given the above comments as well as the size, design and capacity of this category of small aircraft, numerous provisions of Part VII of the ATRs cannot apply to aircraft with 9 or less passenger seats. Additionally, the data gathered from carriers operating aircraft with 9 or less passenger seats overwhelmingly support the view that Part VII of the *Air Transportation Regulations* CANNOT, for the most part, be made applicable to this category of small aircraft.

3. SMALL AIRCRAFT WITH 10 TO 19 PASSENGER SEATS

3.1 Overview

Of the 27 carriers operating aircraft with 10 to 19 passenger seats who responded to the questionnaire, 60 % operate four or less aircraft in their fleet. Carriers operating this category of aircraft are generally small operators offering two-pilot air services to many isolated airports. The relationship with most passengers tends to be personal and often on a first name basis, and service expectations are in tune with a carrier's capacity to provide them. Many carriers fly in and out of destinations having only a rudimentary runway and little or no other facilities. Safety of the aircraft, its passengers and the pilot is paramount and of great concern to all. In rough weather, these small aircraft offer difficult and dangerous flying conditions.

From an operational point of view, these aircraft carry only a pilot and a co-pilot who provide all passenger services at isolated destinations. In the absence of a flight attendant, in-flight services are not provided. These aircraft are not required to carry an on-board wheelchair. However, even if they did carry one, there would be no in-flight personnel to provide assistance in using the on-board wheelchair during the flight.

The main issues these carriers identified as limiting factors to their capacity to provide certain disability-related services, include the safety of both passengers and staff as well as limited space and financial considerations. Some operational considerations were also raised.

3.2 Summary of Comments Received

Two thirds of respondents were operating aircraft which are 21 seaters, modified to carry more cargo and, consequently, less passengers. Interestingly, these aircraft are among the largest aircraft which can be found in the 10 to 19 seat category. Carriers nonetheless indicated that only certain elements of Part VII of the ATRs can be made applicable to this category of small aircraft. Since the majority of aircraft with 10 to 19 seats are smaller than these modified 21-seaters, it is expected that even fewer provisions can generally be implemented than are identified in this section.

Also, given the absence of boarding devices for most if not all of these aircraft, the carriage of persons using a wheelchair cannot be required. Furthermore, integrated stairs in these aircraft are not designed to carry a person in a boarding wheelchair. This further limits access to these aircraft.

Comments made by some carriers reflect the overall situation.

> "In many of these services using aircraft of 19 seats or fewer, the check-in service and all other services are provided by the pilots. There are no ticket agents or ground handling services. They operate out of airports with no boarding ramps. The aircraft are small with narrow aisles and limited payload."

> "These are small operations where personal service is something they have to offer over the large air carriers. With that in mind, I know of no carrier in this size and scope of operation that would not do every thing in their power to ensure persons with disabilities are properly accommodated."

"Our biggest hurdle is the entrance door size."

Once again, carriers indicate they are providing the best service they can to persons with disabilities, based on common sense. One carrier re-formulated a comment made for smaller aircraft:

> "We have tried to convey through our comments that it is not just the size and configuration of the aircraft that need to be considered in your deliberations, but also the nature of the operations of the carriers who use small aircraft as these can differ substantially from larger carriers. These differences can significantly impact the services available to all passengers."

3.3 Conclusion

Some provisions of Part VII of the ATRs could apply only under certain conditions while others can not apply to aircraft with 10 to 19 passenger seats. In some cases, the size, design and capacity of the aircraft generally does not permit the carriage of large mobility aids; or they do not permit the carriage of a manual folding wheelchairs in-cabin. In other cases, in the absence of a boarding system or when a person using a mobility aid can not use the aircraft boarding system, there is no need to carry the mobility aid. These conditions also impact on related provisions of Part VII of the ATRs, such as those requiring assistance to transfer to/from a mobility aid, or to/from a passenger seat.

4. SMALL AIRCRAFT WITH 20 TO 29 PASSENGER SEATS

4.1 Overview

Of the three categories of small aircraft, aircraft with 20 to 29 passenger seats are the most able to apply, with the least restrictions, the provisions of Part VII of the ATRs. Many aircraft in this category are operated by carriers which are part of what used to be Air Canada and Canadi*n regional services.

4.2 Summary of Comments Received

Seven of the 9 carriers operating aircraft with 20 to 29 passenger seats who responded to the questionnaire indicated that they can provide most services listed in Part VII of the ATRs. A few issues are nonetheless problematic for these carriers, the main ones being the provision of special meals as well as the replacement of lost or damaged mobility aids. Only one-third (3) of respondents indicated that they could fully implement these provisions. Financial considerations are the main bone of contention here: who pays for what?

Only half of the respondents have the capacity to carry scooters, electric wheelchairs or rigid-frame manual wheelchairs and the same number say they can assemble and disassemble wheelchairs.

Only two-thirds of respondents could take a passenger in a wheelchair to a passenger seat, use a transfer technique, or use an on-board wheelchair. Physical limitations inside the aircraft and lack of training explain the reduced level of support for the provision of these services.

4.3 Conclusion

Some provisions of Part VII of the ATRs would apply only under certain conditions while others can not apply to aircraft with 20 to 29 passenger seats. In some cases, the size, design and capacity of the aircraft generally does not permit the carriage of large mobility aids; or they do not permit the carriage of a manual folding wheelchairs in-cabin. In other cases, in the absence of a boarding system or when a person using a mobility aid can not use the aircraft boarding system, there is no need to carry the mobility aid. Once again, these conditions also impact on related provisions of Part VII of the ATRs, such as those requiring assistance to transfer to/from a mobility aid, or to/from a passenger seat.

5. OVERALL SUMMARY

Small aircraft offer numerous opportunities due to their size, design and capacity. They have the flexibility to go where larger aircraft cannot go. They can be used at airports as well as on water, ice or snow, dirt runways or roads, in fields and anywhere else that the situation may warrant. They are an inexpensive alternative to larger aircraft to get from one place to another, especially where passenger traffic is low. They are also used for cargo operations, even when the payload is small.

The qualities of small aircraft have a downside which limits their usefulness in certain situations. Because of their size, design and capacity, small aircraft are difficult to get into and out of. The interior offers little or no space to manoeuver and offers few amenities. It cannot carry large or bulky cargo, or very heavy items. These are all things that create obstacles for most people, even more so for persons with mobility and agility impediments.

Boarding devices can be incompatible with certain small aircraft or generally not practical or readily available under many conditions. Passengers with disabilities must therefore be mobile enough to reach a seat on their own or else accept to be manually carried from the door of the aircraft to their seat. As one respondent wrote, the biggest hurdle is the size of the entrance door.

The data gathered from the consultation with carriers and from other sources reveal that the industry is dynamic, economically fragile, and client-oriented. Carriers operating small aircraft thrive on customer satisfaction because reputation is what helps them make and keep their clientele. The rapport with clients is very personal for all sort of factors, including recurring trips, the proximity of passengers and crew aboard the aircraft, and efforts are made to accommodate as much as possible. In most cases, there is only a pilot onboard who provides all services at all destinations. For aircraft with 10 to 19 passenger seats, there is also a co-pilot and often little else at many destinations. This situation seriously limits the type and nature of services which can be offered to persons with disabilities.

The operations of most carriers operating small aircraft are all unique in their own way. The same can be said of the aircraft themselves, given the high number of makes and models, and their configuration. This creates an added difficulty in establishing strict standards for services to be provided aboard small aircraft.

It is clear, as a matter of law, that carriers must comply with Transport Canada safety rules. It is also important to emphasize that for all aircraft, the pilot-in-command has the authority to deny boarding if he or she determines that carriage of any individual would or might jeopardize the safety of the aircraft, other passengers or crew.

6. OVERALL CONCLUSION AND RECOMMENDATIONS

Given all of the above as well as the feedback provided by carriers operating small aircraft, it is not practical to expect carriers operating aircraft with 19 or less passenger seats to implement all or most of the provisions of Part VII of the ATRs, especially those addressing physical accessibility. These carriers indicate they are doing all they can to meet the needs of passengers with disabilities and that physical, operational and economic considerations make it difficult for them to do more.

Comments made by these carriers, however, indicate that a number of them misunderstand both the intent and the letter of the accessibility provisions of Part VII of the ATRs. For this reason, a tool is needed to foster the provision of services to persons with disabilities.

The feedback provided by carriers operating aircraft with 20 to 29 passenger seats indicate they are already providing most of the services listed under Part VII of the ATRs. Even though they are the larger of the small aircraft, they have limitations inherent to their size and design. For these reasons, Part VII of the ATRs should apply to this category of small aircraft, though some of the provisions would only apply under certain conditions (for example, availability of boarding devices and sufficient

cabin or cargo space).

The recognition of exceptional circumstances is not intended to let carriers operating small aircraft out of inconvenient obligations but rather to acknowledge that particular situations will not permit compliance with the regulations. It is not intended to encourage evasion of responsibilities by carriers operating small aircraft.

Although this was not raised above, many carriers did indicate that given they often fly infrequently or to isolated destinations and that their operations are small, they would need more than 48 hours' advance notice to provide accommodation under certain provisions of Part VII of the ATRs. This makes sense and even more so the smaller the aircraft. But given aircraft with 20 to 29 passenger seats often feed the hubs of bigger carriers who operate aircraft with 30 or more passenger seats, it is essential that everyone work within the same time frame if accessibility is to be as hassle-free as possible for travellers with disabilities. The 48 hours' advance notice will apply to all carriers covered by the regulation, even if it proves more difficult for small carriers in certain circumstances.

Carriers must provide assistance to persons with disabilities in enplaning and deplaning. This assistance includes the services of personnel and the use of ground wheelchairs, boarding chairs and on-board wheelchairs as well as ramps or mechanical lifts.

In the absence of boarding devices, carrier personnel are not under the obligation to hand-carry a person with disabilities onto an aircraft. This is particularly critical for aircraft with 29 or less passenger seats where integrated boarding stairs can accommodate safely only one person at a time. Many carriers operating small aircraft can and do offer hand carrying at passengers' request and they are encouraged to continue doing so.

Recommendation 1

It is recommended that Part VII of the ATRs be modified to apply to small aircraft with 20 to 29 passenger seats (subsection 146 (1)), under the following conditions:

1 a) the provisions on transferring passengers to/from mobility aids be subject to the capacity of the passengers using a mobility aid to both board and deplane (paragraphs 147 (1) (*e*) and (*f*));

1 b) that the provision on providing assistance in using an on-board wheelchair continue to be subject to the capacity of the aircraft to carry and allow the use of an on-board wheelchair (as per paragraph 147 (1) (*g*);

1 c) that the provision on providing special meals continue to be subject to their availability (as per paragraph 147 (1) (*j*));

1 d) that the provision on the carriage free of charge and as priority baggage of mobility aids continue to be subject to the aircraft design and/or the capacity of the cargo area permitting it (as per paragraph 148 (2) (*a*));

1 e) that the provisions on using a manually-operated wheelchair to the door of the aircraft or to the passenger seat, recognize that weather conditions in the North as well as the condition of rough runways may prevent this (subsection 148 (3));

1 f) that the provision on the carriage of small mobility aids in-cabin continue to be subject to the availability of space to do so (as per paragraph 148 (5) (*a*));

1 g) that where space constraint on a small aircraft does not permit a service animal to remain on the floor at the person's passenger seat, a service animal should be allowed to remain on the floor where the person can still exercise control of the animal (subsection 149 (2));

1 h) that the provisions requiring a minimum of 48 hours' notice for the delivery of disability-related services continue to apply to all carriers (as per subsections 151 (1) to (3));

1 i) that, after substitution of a carrier or an aircraft, the original carrier continue to cooperate with the other carrier to provide services requested by a person with disabilities or to ensure these services are made available on any aircraft with fewer than 30 passenger seats (subsection 151 (4));

1 j) that the provision requiring the most accessible seat be provided to a person with disabilities take into account the importance of weight distribution on small aircraft (subsection 153 (3)); and

1 k) that when a damaged or lost mobility aid is replaced, it be recognized that small aircraft do fly to isolated destinations where a suitable temporary replacement may not be readily available (subsection 155 (1)).

Recommendation 2

It is recommended that accessibility guidelines be prepared for the benefit of carriers operating aircraft with 19 or less passenger seats, which include such parties as air taxies and the smaller commuter aircraft. The major responsibilities of these smaller carriers relate to nondiscrimination duties on the basis of a disability and do not impose significant costs, if any. The guidelines would be developed along the following lines:

2 a) that self-determination[7] be accepted as the rule;

2 b) that refusal to carry based on a disability is not acceptable;

2 c) that refusal to carry be based on well-defined criteria having to do

---

[7]A person with disabilities may determine that he/she does not need the carrier to provide him/her with services, not usually provided to other passengers, which normally would be provided by an attendant. For example: assistance to eat, to use washroom facilities, to take medication...

with safety, physical limitations of an aircraft and specific operational considerations;

2 d) that a carrier should document refusal to carry if so requested by the person with disabilities;

The written statement is important because explaining to a passenger the reason for a carrier's decision is essential to avoid decisions which are arbitrary or to avoid misunderstandings with the passage of time.

2 e) that given restrictions inherent to small aircraft, hand carriage of persons with disabilities would be allowed as part of the normal procedures to enplane and deplane only if the person with disabilities agrees to be hand-carried;

2 f) that passengers with disabilities be treated with dignity at all times, which includes discussing relevant issues directly with them;

2 g) where a person has requested disability-related services, that both the possibilities and limitations of an aircraft and of the services to be provided be discussed with a person with disabilities at the time of reservations;

2 h) that mobility aids will be carried when possible and that where a mobility aid cannot be carried, information be provided on where to make alternative arrangements for the carriage of the aid; and

2 i) that disability-related services be provided at no additional costs to the person with disabilities.

Recommendation 3

It is recommended that the Canadian Transportation Agency develop a strategy and/or means to explain to carriers operating small aircraft the purpose, intent, and modalities of Part VII of the ATRs as well as the proposed guidelines for carriers operating smaller aircraft, to ensure their

provisions are fully understood and implemented.

Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

RAPPORT

Modification de la Partie VII du *Règlement sur les transports aériens*

Inclusion des aéronefs de petite taille

Direction des transports accessibles

Août 2001

Canada

TABLE DES MATIÈRES

1. **INTRODUCTION** 1

   1.1 Méthodologie 2
   1.2 Le marché des petits aéronefs au Canada 3
   1.3 Niveau de déclaration des transporteurs 5
   1.4 Services aériens fournis par les petits aéronefs 6
   1.5 Taux global de réponse 8
   1.6 Réponse par type d'aéronef 8

2. **AÉRONEFS DE 9 SIÈGES PASSAGERS OU MOINS** 9

   2.1 Aperçu 9
   2.2 Sommaire des commentaires reçus 11
   2.3 Conclusion 12

3. **AÉRONEFS DE 10 À 19 SIÈGES PASSAGERS** 12

   3.1 Aperçu 12
   3.2 Sommaire des commentaires reçus 13
   3.3 Conclusion 15

4. **AÉRONEFS DE 20 À 29 SIÈGES PASSAGERS** 15

   4.1 Aperçu 15
   4.2 Sommaire des commentaires reçus 15
   4.3 Conclusion 16

5. **RÉCAPITULATION** 16

6. **CONCLUSION GÉNÉRALE ET RECOMMANDATIONS** 18

   Recommandation n° 1 20
   Recommandation n° 2 21
   Recommandation n° 3 23

1. INTRODUCTION

En juin 1998, l'Office des transports du Canada (ci-après l'Office) a procédé à des consultations auprès du Comité consultatif sur l'accessibilité (ci-après le Comité), au sujet des services à fournir aux voyageurs ayant une déficience à bord des petits aéronefs (29 sièges passagers au moins). L'objectif de l'Office est de déterminer les dispositions de la Partie VII du *Règlement sur les transports aériens* (ci-après le RTA) qui peuvent être modifiées de façon à comprendre également les aéronefs de petite taille. La Partie VII du RTA vise les transporteurs qui utilisent de gros aéronefs d'au moins 30 sièges passagers et définit la nature et l'étendue des services à fournir aux personnes ayant une déficience qui voyagent par avion.

Lors d'une réunion subséquente en juin 1999, le Comité a pris connaissance de données préliminaires et a suggéré que les aéronefs de petite taille soient répertoriés selon trois catégories, question de donner une meilleure idée de la situation des petits aéronefs au Canada :

- aéronefs de 9 sièges passagers ou moins;
- aéronefs de 10 à 19 sièges passagers;
- aéronefs de 20 à 29 sièges passagers.

Un questionnaire fut élaboré et des consultations menées en décembre 1999 auprès des transporteurs aériens qui détiennent une licence de l'Office pour l'exploitation de services intérieurs au Canada. Ces consultations ont permis de recueillir des renseignements dont il faut tenir compte pour déterminer quelles dispositions de la Partie VII du RTA pourraient viser de plus petits aéronefs.

Dans le but d'établir quel produit réglementaire serait proposé pour mettre en oeuvre les dispositions sur l'accessibilité des services à bord des aéronefs de petite taille, les choix suivants furent étudiés :

- élaborer un code de pratiques pour les petits aéronefs;

- modifier la Partie VII du RTA pour y inclure les petits aéronefs;
- ébaucher une nouvelle réglementation pour les seuls petits aéronefs.

On a conclu qu'il serait illogique et peu réaliste d'avoir à la fois un code de pratiques d'application volontaire et des règlements pour établir les mêmes normes sur l'accessibilité des services à bord des aéronefs. Il fut aussi convenu qu'il serait plus opportun d'adapter la réglementation actuelle que d'en adopter une deuxième, compte tenu des résultats de la présente étude.

L'Office a de nouveau consulté, en octobre 2000, son Comité consultatif pour examiner le projet de modification de la Partie VII du RTA qui donne suite aux consultations menées auprès de l'industrie. Le comité a appuyé la démarche de l'Office, qui est de modifier la Partie VII du RTA pour y inclure les aéronefs de petite taille de 20 à 29 sièges passagers; et de préparer des lignes directrices sur les services à offrir aux personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent sur des aéronefs de 19 sièges passagers et moins.

L'Office consulte maintenant quelque 3 000 personnes, organismes de et pour les personnes ayant une déficience, et représentants de l'industrie du transport, consultation qui porte uniquement sur les modifications proposées à la Partie VII du RTA pour y inclure les aéronef de petite taille de 20 à 29 sièges passagers. (Une consultation au regard des lignes directrices sur les aéronefs de plus petite taille sera menée à une date ultérieure.)

1.1 Méthodologie

En décembre 1999, des questionnaires ont été postés à 857 transporteurs aériens titulaires d'une licence de l'Office pour l'exploitation de services intérieurs. Comme cette licence ne vise pas un type d'aéronef en particulier, les transporteurs exploitant des aéronefs qui ne devaient pas être assujettis à la Partie VII du RTA ont reçu des questionnaires, à savoir : hélicoptères, aéronefs desservant des hôtels pavillonnaires ou offrant un service de brousse de même qu'avions à flotteurs ou à skis. Les

transporteurs ont été invités à répondre aux questionnaires même pour les catégories de petits aéronefs qu'ils n'exploitaient pas, du fait que plusieurs d'entre eux avaient sans doute déjà utilisé une variété de petits aéronefs et étaient en mesure de donner un aperçu des possibilités et des limites d'aéronefs de 29 sièges passagers ou moins. Les données fournies par ces transporteurs furent recensées au même titre que celles fournies par les transporteurs visés afin d'obtenir une meilleure vue d'ensemble du marché canadien des petits aéronefs.

On a également déterminé l'importance du parc de petits aéronefs utilisés au Canada pour les services aériens de transport de passagers à des fins commerciales. Pour ce faire, on a procédé à la comparaison et à la concordance du Registre d'immatriculation des aéronefs civils canadiens[1] de Transports Canada et du Système d'administration des licences de transport aérien de l'Office[2].

1.2 Le marché des petits aéronefs au Canada

Au 1er juin 2000, quelque 28 110 aéronefs étaient enregistrés au Canada, ce qui en fait le plus important parc d'aéronefs après celui des États-Unis. Ce chiffre comprend des avions, des hélicoptères, des planeurs, des autogyres, des ballons et des dirigeables, 22 % (6 202 aéronefs) desquels servent à des fins commerciales. Un total de 550 transporteurs aériens utilisent 2 469 petits aéronefs (29 sièges passagers ou moins) à voilure fixe pour l'exploitation de services aériens commerciaux. Le parc des petits aéronefs comprend plus de 140 modèles d'aéronefs produits par plus de quatre douzaines d'avionneurs.

---

[1]Ce registre fait état des aéronefs servant à l'exploitation de services commerciaux au Canada et à l'échelle international, y compris 4 949 aéronefs à voilure fixe.

[2]Fait état de tous les aéronefs pour lesquels l'Office a délivré une licence pour l'exploitation de services aériens commerciaux nationaux et internationaux de transport de passagers.

L'étendue de chaque parc d'aéronefs varie d'un transporteur à l'autre. Dans la plupart des cas, les transporteurs aériens qui exploitent des aéronefs de petite taille utilisent un nombre restreint d'appareils. Ainsi, 153 transporteurs aériens exploitent un seul appareil, 98 deux appareils, 76 trois aéronefs et 56, quatre aéronefs. En tout, ils représentent 70 % des transporteurs exploitant des aéronefs de petite taille. Les trois quarts (422) des transporteurs disposent d'un parc d'aéronefs comprenant 5 appareils ou moins, contre 500 (90 %) dont le parc compte 9 aéronefs ou moins. La flotte la plus importante compte 33 appareils.

Le tableau 1, ci-après, donne le nombre de petits aéronefs en fonction du nombre de sièges passagers. Plus de la moitié des aéronefs de petite taille (1 272) transportent entre un (1) et cinq (5) passagers et un peu moins de 80 % (1 960), neuf (9) passagers ou moins. La catégorie des aéronefs de 10 à 19 sièges passagers comprend 462 appareils (18,7 %) et la catégorie des 20 à 29 sièges passagers, 47 aéronefs (1,9 %).

TABLEAU 1 - PARC DES PETITS AÉRONEFS PAR SIÈGES PASSAGERS

Nombre de sièges passenger	Nombre d'aéronefs	Nombre cumulatif d'aéronefs	Pourcentages cumulatifs
1	165	165	6.7%
2	16	181	7.3%
3	423	604	24.5%
4	26	630	25.5%
5	642	1,272	51.5%
6	58	1,330	53.9%
7	59	1,389	56.3%
8	181	1,570	63.3%
9	390	1,960	79.4%
TOTAL – 9 ou moins	**1 960**		

10 - 13	286	2,246	91.0%
14 - 16	41	2,287	92.6%
17 - 19	135	2,422	98.1%
TOTAL – 10 à 19	**462**		
20 - 22	38	2,460	99.6%
23 - 27	--		
28 - 29	9	2,469	100.0%
TOTAL – 20 à 29	**47**		
TOTAL DU PARC	**2 469**		

Les aéronefs de 9 sièges passagers ou moins n'ont qu'un pilote à bord tandis que ceux de 10 à 19 sièges passages sont tenus d'avoir un pilote et un copilote. Dans le cas des aéronefs de 20 à 29 sièges passagers, il faut également un agent de bord.

De même, le choix des aéronefs et des points à desservir relève des transporteurs aériens. En raison de leur rayon d'action limité et de leur taille, les petits aéronefs seront principalement utilisés dans l'exploitation des services aériens locaux et régionaux. Somme toute, les petits transporteurs desservent environ 1,5 % des utilisateurs des services aériens et ce, en bonne partie vers les régions éloignées du Canada.

1.3 Niveau de déclaration des transporteurs

Un recoupement de la liste des 550 transporteurs exploitant des aéronefs de petite taille a été effectué avec le Rapport sur le parc aérien (1999) de Statistique Canada afin de déterminer le niveau de déclaration des transporteurs :

- niveau II[3] – 14 transporteurs aériens (2,5 %),
- niveau III[4] – 65 transporteurs (11,8 %),
- niveau IV[5] – 64 transporteurs (11,6 %),
- niveau V[6] – 354 transporteurs (64,4 %),
- 53 transporteurs (9,6 %) ne sont pas assigné un niveau de déclaration dans le Rapport sur le parc aérien parce que durant deux années consécutives, ils n'ont pas réuni tous les critères nécessaires.

Les transporteurs de niveau I n'exploitent que de gros aéronefs.

1.4 Services aériens fournis par les petits aéronefs

Les passagers transportés à bord des petits aéronefs peuvent utiliser des services aériens réguliers et affrétés. Statistique Canada dans sa récente publication concernant l'aviation civile au Canada, fournit des données sur le nombre de passagers transportés par les exploitants aériens des niveaux I à IV seulement. En 1998, on a compté 45,3 millions d'utilisateurs des services aériens au Canada. Les transporteurs des niveaux I à III ont transporté 45 millions (99,2 %) de passagers et ceux du niveau IV, 346 000 (0,8 %). De ce nombre, 98 000 passagers ont utilisé les services aériens réguliers et 247 000, les services affrétés.

---

[3]Les transporteurs de niveau II transportent de 50 000 à 1 000 000 de passagers par année ou de 10 000 à 200 000 tonnes de fret payant.

[4]Les transporteurs de niveau III transportent de 5 000 à 50 000 passagers par an ou de 1 000 à 10 000 tonnes de fret payant.

[5]Les transporteurs de niveau IV transportent moins de 5 000 passagers, ou moins de 1 000 tonnes de fret payant par année, et le total de leurs recettes brutes annuelles est de 500 000 $ ou plus.

[6]Les transporteurs de niveau V transportent moins de 5 000 passagers, ou moins de 1 000 tonnes de fret payant par année, et le total de leurs recettes brutes annuelles est inférieur à 500 000 $.

Les données de Statistique Canada établissent que les exploitants aériens des niveaux I, II et III transportent 86 % de leurs passagers dans le cadre de services aériens réguliers et ceux du niveau IV, 28 % de leurs passagers dans le cadre de services réguliers et 72 %, dans le cadre de services affrétés. En conséquence, plus l'aéronef est petit, moins il est probable qu'il serve à l'exploitation de services aériens réguliers.

TABLEAU 2 – DONNÉES OPÉRATIONNELLES
(par 000)

Niveau de déclaration	**Nombre de passagers**	**Services réguliers**	**Services affrétés**
Niveaux I à III	45 003	38 674 (86%)	6 330 (14%)
Niveau IV*	346	98 (28%)	247 (72%)
TOTAL	**45 349**	**38 772**	**6 577**

*** Le total ne correspond pas parce que les nombres sont arrondis.**

Bien qu'il manque des données sur ce point, on s'attend tout de même à ce que le profil des exploitants aériens du niveau V soit similaire à celui des transporteurs du niveau IV et qu'ils offrent pour la plupart des services affrétés. On croit également qu'ils acheminent une quantité considérable de fret du fait qu'ils desservent les régions éloignées et les collectivités isolées, qui ne sont pas toujours accessibles par route et qui sont tributaires du transport aérien pour l'acheminement de leurs produits de première nécessité. Il en va ainsi pour les transporteurs qui n'ont pas de niveau de déclaration, puisqu'ils exploitent principalement des aéronefs de petite taille

Si les 53 exploitants aériens sans niveau de déclaration se répartissent proportionnellement aux niveaux II à V, les transporteurs des niveaux IV et V figureraient alors pour 84 % de tous les transporteurs exploitant de petits

aéronefs et qui offrent surtout des services affrétés. À noter qu'il ne s'agit pas pour la plupart de services affrétés organisés vers des destinations préétablies, comme c'est le cas pour Canada 3000, Royal Airlines ou Skyservice. Il s'agit plutôt de services de taxi. Des personnes ou des groupes de personnes communiquent avec un transporteur aérien pour obtenir un service ponctuel afin de se rendre du point A au point B.

1.5 Taux global de réponse

En tout et partout, 295 exploitants aériens ont retourné de un à trois questionnaires. Comme la population cible était de 857 transporteurs, un taux de retour de 34,4 % a été réalisé.

1.6 Réponse par type d'aéronef

Les 295 transporteurs qui ont participé ont retourné un total de 499 questionnaires (voir le tableau 3, ci-après), dont 316 sans réponse par des transporteurs qui n'étaient pas visés par l'enquête car ils exploitaient des hélicoptères, ou offraient des services de brousse, ou desservaient un hôtel pavillonnaire. Un total de 183 questionnaires furent remplis complètement ou en partie, répartis comme suit : 147 dans la catégorie d'aéronefs de 9 sièges passagers ou moins, 27 dans celle des aéronefs de 10 à 19 sièges passagers, et 9 pour les aéronefs de 20 à 29 sièges passagers.

- Des 279 transporteurs qui ont retourné le questionnaire pour les aéronefs de 9 sièges passagers ou moins, 132 ont indiqué qu'ils n'étaient pas visés par l'enquête et se sont abstenus de compléter le questionnaire tandis que 147 transporteurs l'ont rempli pour cette catégorie de petits aéronefs à voilure fixe. Ce dernier chiffre comprend 41 transporteurs offrant un service aérien régulier et 106 qui tenaient à participer bien que l'étude ne les visait pas spécifiquement.

- Des 118 transporteurs qui ont retourné le questionnaire dans le cas des aéronefs de 10 à 19 sièges passagers, 91 ont précisé qu'ils

n'étaient pas visés par l'enquête et n'ont donc pas complété le questionnaire tandis que 27 transporteurs l'ont rempli. Ce nombre comprend 25 transporteurs qui exploitent ce type de petit aéronef.

- Un total de 102 transporteurs aériens ont retourné le questionnaire pour la catégorie des aéronefs de 20 à 29 sièges passagers : 93 ayant indiqué qu'ils ne sont pas visés par l'enquête et qui ont retourné le questionnaire sans le remplir et 9 qui l'ont complété. Un seul transporteur s'est identifié comme n'étant pas visé par ce projet.

TABLEAU 3 – RÉPONSES AU QUESTIONNAIRE

Catégorie d'aéronef	Total de questionnaires retournés	Questionnaires retournés mais non complétés	Questionnaires retournés et complétés
9 sièges passagers ou moins	279	132	147
10 à 19 sièges passagers	118	91	27
20 à 29 sièges passagers	102	93	9
TOTAL	**499**	**316**	**183**

2. AÉRONEFS DE 9 SIÈGES PASSAGERS OU MOINS

2.1 Aperçu

Les transporteurs utilisant des d'aéronefs de 9 sièges passagers ou moins sont souvent de petits exploitants qui assurent, avec un seul pilote, des

services vers des destinations isolées. Ils entretiennent des relations personnelles et informelles avec tous les passagers dont les attentes au chapitre des services correspondent à la capacité du transporteur. Plusieurs transporteurs desservent des destinations qui n'ont qu'une piste rudimentaire et à peu près pas d'installations. Dans certains cas, le pilote demeure aux commandes de son appareil et n'est pas en mesure de prêter assistance à quiconque. Des services affrétés sont également assurés en matière de surveillance, de photographie, de vol de plaisance et d'appareillage d'essai. Ces transporteurs sont souvent appelés des exploitants de services aéronautiques aux aéroports (FBO).

La sécurité de l'aéronef, du ou des passagers ainsi que du pilote est primordiale et est source de grande préoccupation. Lorsque les conditions météorologiques se dégradent, plus l'aéronef est petit et plus les conditions de vol deviendront difficiles et dangereuses. Par conséquent, il faut s'assurer de bien arrimer tout ce qui est transporté à bord. La répartition du poids à bord des petits aéronefs est très importante. Les sièges sont attribués et les marchandises placées de façon à assurer une répartition optimale du poids. Lorsqu'un siège est attribué à un passager, ce dernier ne pourra changer de place à moins de changement dans les circonstances.

Certains transporteurs ont indiqué qu'ils ne reçoivent à peu près pas de demandes de transport de la part des personnes ayant une déficience. Les transporteurs qui, eux, assurent le transport de personnes ayant une déficience estiment qu'ils fournissent le meilleur service possible selon le critère du « bon sens ». Ils sont fiers de la qualité de leur service à la clientèle qui, après la sécurité, est pour eux l'élément le plus important. Bien qu'ils estiment que la Partie VII du RTA ne devrait pas s'appliquer à leur catégorie d'aéronefs, nombre d'entre eux se sont dits prêts à faire tout en leur pouvoir pour assurer des services qui répondent aux besoins des voyageurs ayant une déficience.

2.2 Sommaire des commentaires reçus

Compte tenu de la taille, de la conception et de la capacité des aéronefs de 9 sièges passagers ou moins, les dispositions qui ne peuvent s'appliquer sont pour la plupart reliées au transport des aides à la mobilité et, en conséquence, aux services offerts aux passagers qui utilisent de tels aides (par exemple, le transfert des passagers entre l'aide à la mobilité et le siège). Cela signifie également que d'autres services ne s'appliqueront pas. Par exemple, lorsqu'il est impossible de transporter un fauteuil roulant motorisé à bord d'un aéronef, il n'est pas nécessaire de démonter et d'assembler l'appareil. Il est également impossible d'assurer des services en vol puisqu'il s'agit de vols effectués par un seul pilote.

Les transporteurs qui ont répondu au questionnaire ont relevé plusieurs questions en matière d'exploitation et de ressources qui leur posent des difficultés lorsqu'il s'agit de se conformer aux dispositions réglementaires existantes. Dans leur rétroaction, nombre d'entre eux ont inclus une analyse pertinente de la situation. Voici des extraits de commentaires qui donnent un aperçu de certaines questions à examiner :

> « Au fond, rien ne s'applique dans les petits aéronefs à moins que l'on puisse porter le passager ayant une déficience de la porte de l'aéronef jusqu'à son siège ou encore, à moins que le passager soit assez mobile pour se rendre jusqu'à son siège. Il en va de même au moment du débarquement. »

> « Un bon nombre de petits aéronefs ne sont pas exploités à partir d'une aérogare mais plutôt par des FBO ou tout simplement sur le terrain d'aviation. Il n'y a pas d'installations convenables au sol pour servir ou s'occuper de toutes les personnes ayant une déficience. »

> « Vous ne devez pas vous pencher uniquement sur la taille et la configuration des aéronefs, mais également sur la nature des opérations des transporteurs aériens qui utilisent de petits aéronefs, qui diffèrent considérablement de celles des gros

transporteurs. Ces différences peuvent avoir un impact considérable sur les services offerts à tous les passagers. »
« Les opérations comme les nôtres sont toutes uniques à leur façon, et il est difficile d'imposer des exigences normatives au delà de la politesse élémentaire et des capacités des aéronefs. »

« Je crains que des dispositions réglementaires ne puissent prendre en considération les caractéristiques propres de chaque aéronef et n'imposent donc que des obligations excessives. »

2.3 Conclusion

Compte tenu de ce qui précède ainsi que de la taille, de la conception et de la capacité de cette catégorie d'aéronefs, les nombreuses dispositions réglementaires de la Partie VII du RTA ne peuvent pas s'appliquer aux aéronefs de 9 sièges passagers ou moins. D'autre part, les données qui ont été recueillies auprès des transporteurs aériens exploitant cette catégorie d'aéronefs confirment sans contredit que la plupart des dispositions de la Partie VII du *Règlement sur les transports aériens* NE PEUVENT s'appliquer à cette catégorie de petits aéronefs.

3. AÉRONEFS DE 10 À 19 SIÈGES PASSAGERS

3.1 Aperçu

Des 27 transporteurs exploitant des aéronefs de 10 à 19 sièges passagers qui ont répondu au questionnaire, 60 % comptent quatre appareils ou moins au sein de leur parc. En général, cette catégorie d'aéronefs est exploitée par de petits transporteurs aériens qui assurent, au moyen de deux pilotes, des vols vers des aéroports situés en région éloignée. Les relations avec la plupart des passagers sont de nature personnelle et informelle, tandis que les attentes au chapitre du service correspondent à la capacité du transporteur. Plusieurs transporteurs desservent des destinations dotées uniquement d'une piste rudimentaire, sans aucune

autre installation. La sécurité des aéronefs, des passagers et des pilotes est cruciale et jugée importante pour tous. Lorsque les conditions météorologiques se détériorent, les aéronefs de cette catégorie présentent des conditions de vol difficiles et dangereuses.
Du point de vue opérationnel, les aéronefs de cette catégorie ne transportent qu'un pilote et un copilote qui assurent tous les services à la clientèle aux destinations éloignées. Comme il n'y a pas d'agent de bord, aucun service n'est offert en cours de vol. Ces aéronefs ne sont pas tenus de transporter un fauteuil roulant de bord. Toutefois, même s'ils en avaient un, il n'y aurait pas de personnel de bord pour offrir l'assistance nécessaire en cours de vol.

Les grandes questions soulevées par ces transporteurs et qui représentent des facteurs limitatifs à la prestation de certains services reliés à l'accessibilité, comprennent la sécurité et des passagers et du personnel ainsi que le peu d'espace disponible de même que des considérations d'ordre financier. Certaines questions opérationnelles ont également été soulevées.

3.2 Sommaire des commentaires reçus

Deux tiers des répondants exploitaient des aéronefs de 21 sièges dont on avait réduit le nombre de sièges passagers de façon à accroître la capacité de transport de fret. À noter que ces aéronefs sont les plus gros au sein de la catégorie des 10 à 19 sièges passagers. Néanmoins, les transporteurs aériens ont indiqué que certains éléments seulement de la partie VII du RTA peuvent s'appliquer à cette catégorie d'aéronefs de petite taille. Comme la plupart des aéronefs de 10 à 19 sièges sont plus petits que les aéronefs modifiés de 21 sièges, on estime qu'encore moins de dispositions réglementaires peuvent être mises en oeuvre que ce qui est ici prévu.

D'autre part, comme il n'y a pas de dispositifs d'embarquement pour la plupart, sinon la totalité de ces aéronefs, le transport des personnes utilisant un fauteuil roulant ne peut pas être exigé. En outre, les escaliers intégrés de ces aéronefs n'ont pas été conçus pour y accueillir une

personne dans un fauteuil d'embarquement, ce qui limite davantage l'accessibilité de ces aéronefs.

Voici les commentaires qu'ont formulés certains transporteurs et qui résument la situation.

> « Pour nombre de services exploités au moyens d'aéronefs de 19 sièges ou moins, ce sont les pilotes qui assurent l'enregistrement et tous les autres services. Il n'y a pas de préposé à la billetterie ni de service de manutention au sol. Ces aéronefs sont basés à des aéroports qui n'ont pas de passerelles d'embarquement. Les aéronefs sont petits, les allées étroites et la charge utile peu élevée. »

> « Comme il s'agit d'opérations à petite échelle, les exploitants se doivent d'offrir un service personnalisé pour se démarquer des gros transporteurs aériens. Ainsi, je ne connais aucun transporteur de cette catégorie qui ne ferait pas tout en son pouvoir pour répondre comme il se doit aux besoins des personnes ayant une déficience. »

> « Notre plus gros obstacle est la largeur de la porte d'entrée. »

Encore une fois, les transporteurs indiquent qu'ils offrent le meilleur service possible aux personnes ayant une déficience selon le critère du « bon sens ». Un transporteur a reformulé un commentaire qu'il avait fait au sujet des aéronefs de petite taille :

> « Dans nos commentaires, nous avons essayé de faire valoir que vous ne devez pas tenir compte uniquement de la taille et de la configuration des aéronefs, mais également de la nature des opérations des transporteurs qui utilisent les petits aéronefs, opérations bien différentes de celles des gros transporteurs. Ces différences peuvent avoir un impact considérable sur les services offerts à tous les passagers. »

3.3 Conclusion

Certaines dispositions de la Partie VII seraient applicables uniquement sous certaines conditions, tandis que d'autres ne peuvent pas s'appliquer aux aéronefs de 10 à 19 sièges passagers. Dans certains cas, la taille, la conception et la capacité des aéronefs ne permettent généralement pas le transport de grosses aides à la mobilité ni le transport d'un fauteuil pliant manuel dans la cabine. Dans d'autres cas, comme en l'absence d'un système d'embarquement ou lorsqu'une personne utilisant une aide à la mobilité ne peut pas utiliser le système d'embarquement de l'aéronef, il n'est plus nécessaire de transporter l'aide à la mobilité. Ces conditions ont également un impact sur les dispositions connexes de la Partie VII du RTA, comme celle qui requière de prêter assistance pour le transfert entre une aide à la mobilité et le siège passager.

4. AÉRONEFS DE 20 À 29 SIÈGES PASSAGERS

4.1 Aperçu

Des trois catégories d'aéronefs de petite taille, ce sont ceux de 20 à 29 sièges passagers qui sont les plus susceptibles d'appliquer, avec le moins de restrictions, les dispositions de la Partie VII du RTA. De nombreux aéronefs de cette catégorie sont exploités par des transporteurs qui font partie de ce que l'on appelait les services régionaux d'Air Canada et de Canadi*n.

4.2 Sommaire des commentaires reçus

Sept des 9 transporteurs exploitant des aéronefs de 20 à 29 sièges passagers et qui ont répondu au questionnaire peuvent assurer la plupart des services énumérés à la Partie VII du RTA. Néanmoins, ces transporteurs ont soulevé un certain nombre de points qui posent problème, les plus importants étant la préparation de repas spéciaux et le remplacement des aides à la mobilité perdues ou endommagées. Un tiers seulement des répondants pouvaient se conformer à ces dispositions. Des considérations d'ordre financier sont surtout invoquées : qui paie quoi?

La moitié seulement des répondants ont la capacité de transporter des fauteuils automoteurs (ou triporteurs), des fauteuils roulants électriques ou des fauteuils roulants manuels, et le même nombre de transporteurs sont en mesure de monter et de démonter des fauteuils roulants.

Les deux tiers seulement des répondants sont en mesure d'amener un passager dans un fauteuil roulant jusqu'à son siège, d'utiliser une technique de transfert ou encore un fauteuil roulant de bord. Des restrictions d'ordre physique et une formation insuffisante expliquent le niveau de soutien réduit pour la prestation de ces services.

4.3 Conclusion

Certaines dispositions de la Partie VII s'appliqueraient uniquement dans certaines conditions tandis que d'autres ne peuvent pas s'appliquer aux aéronefs de 20 à 29 sièges passagers. Dans certains cas, la taille, la conception et la capacité des aéronefs ne permettent pas en général le transport des aides à la mobilité de grosse taille ou d'un fauteuil roulant dans la cabine. Dans d'autres cas, comme lorsqu'il n'y a pas de système d'embarquement ou lorsqu'une personne utilisant une aide à la mobilité ne peut pas se servir du système d'embarquement de l'aéronef, il n'est plus nécessaire de transporter l'aide à la mobilité. Encore une fois, ces conditions ont un impact sur les dispositions connexes de la Partie VII, comme celle visant l'aide à offrir pour le transfert entre une aide à la mobilité et un siège passager.

5. RÉCAPITULATION

Les petits aéronefs offrent de nombreuses opportunités grâce à leur taille, à leur conception et à leur capacité. Ainsi, ils ont la possibilité d'utiliser des installations inaccessibles aux gros aéronefs. Ils peuvent atterrir aux aéroports, à des hydroaéroports, sur la glace, sur la neige, sur des pistes ou des chemins de terre battue, dans des champs ou à d'autres endroits selon la situation. Pour aller du point A au point B, ils représentent une solution plus économique que les gros aéronefs, surtout lorsque le trafic

passagers est faible. Ils peuvent également servir au transport de marchandises, même si leur charge utile est peu élevée.

Mais les qualités de ce type d'aéronef les désavantagent dans certaines situations. En raison de leur taille, de leur conception et de leur capacité, il est difficile d'y pénétrer et d'en sortir. L'intérieur n'offre à peu près aucun espace de manoeuvre et peu de commodités. On ne peut pas transporter de marchandises volumineuses, lourdes ou de grosse taille. Tous ces éléments créent des obstacles pour la plupart des personnes, et encore plus pour les personnes ayant des problèmes de mobilité et d'agilité.

Règle générale, les dispositifs d'embarquement utilisés peuvent s'avérer incompatibles avec certains petits aéronefs ou ne pas être pratiques ou rapidement et facilement utilisables dans la plupart des conditions. En conséquence, les passagers ayant une déficience doivent être suffisamment mobile pour se rendre jusqu'à leur siège ou doivent accepter d'être portés entre la porte de l'aéronef et leur siège. Comme l'a indiqué un répondant, l'obstacle le plus important demeure la largeur de la porte d'entrée.

Selon les données qui ont été recueillies lors des consultations menées auprès des transporteurs et celles provenant d'autres sources, l'industrie est dynamique, économiquement fragile et axée sur la clientèle. Pour les transporteurs exploitant des aéronefs de petite taille, le degré de satisfaction du client est primordial puisque c'est leur réputation qui les aide à établir et à conserver leur clientèle. Les rapports avec celle-ci sont très personnels et ce, pour toutes sortes de raisons : voyages périodiques, proximité des passagers et de l'équipage à bord de l'appareil, et efforts déployés pour donner satisfaction aux clients. Dans la plupart des cas, un seul pilote se trouve à bord de ce type d'aéronef et assure tous les services à toutes les destinations. Les aéronefs de 10 à 19 sièges passagers comprennent également un copilote, mais pas plus pour plusieurs destinations. Cela n'est pas sans restreindre de façon notable le type et la nature des services offerts aux personnes ayant une déficience.

Les activités des transporteurs aériens exploitant de petits aéronefs ont toutes leurs caractéristiques propres, tout comme les aéronefs eux-mêmes, ce qui se vérifie par le nombre élevé de marques, de modèles et de configurations. Cela n'est pas sans créer une nouvelle difficulté pour l'établissement de normes rigoureuses sur les services à fournir à bord des aéronefs.

Les transporteurs, il va sans dire, doivent se conformer aux règles de Transports Canada en matière de sécurité. Il faut bien souligner également que pour tous les aéronefs, le pilote-commandant de bord a le pouvoir de refuser l'embarquement à une personne s'il détermine que cela pourrait nuire à la sécurité de l'aéronef, des autres passagers ou de l'équipage.

6. CONCLUSION GÉNÉRALE ET RECOMMANDATIONS

Compte tenu de tout ce qui précède et des commentaires des transporteurs qui exploitent de petits aéronefs, il ne serait guère pratique de s'attendre à ce que les transporteurs utilisant des aéronefs de 19 sièges passagers ou moins mettent en oeuvre la totalité ou la plupart des dispositions de la Partie VII du RTA, surtout celles concernant l'accessibilité physique. Ces transporteurs affirment qu'ils font tout en leur pouvoir pour répondre aux besoins des passagers ayant une déficience et que des facteurs d'ordre physique, opérationnel et économique les empêchent d'en faire plus.

Selon les commentaires formulés par ces transporteurs, un bon nombre d'entre eux comprennent mal l'objectif des dispositions de la Partie VII en matière d'accessibilité. C'est pourquoi il faut un outil pour encadrer les efforts qui sont déployés pour fournir des services aux personnes ayant une déficience.

Selon les commentaires des transporteurs exploitant des aéronefs de 20 à 29 sièges passagers, ces derniers assurent déjà la plupart des services qui figurent à la Partie VII du RTA. Même s'il s'agit des plus gros aéronefs de petite taille, leur taille et leur conception ne sont pas sans présenter des limites. C'est pourquoi, la Partie VII devrait s'appliquer à cette catégorie de petits aéronefs, bien qu'un certain nombre de ces dispositions

s'appliquerait selon certaines conditions (par exemple, la disponibilité de mécanismes d'embarquement et un espace suffisant à bord ou dans la soute à bagages).

En reconnaissant l'existence de circonstances exceptionnelles, on ne cherche pas à décharger les transporteurs aériens qui exploitent de petits aéronefs de certaines obligations importunes, mais plutôt à tenir compte de certaines situations où il est impossible de se conformer aux dispositions réglementaires. Il ne s'agit pas d'inciter les transporteurs exploitant de petits aéronefs à se soustraire à leurs responsabilités.

Même si cette question n'a pas été soulevée ci-devant, nombre de transporteurs ont indiqué que comme leurs services ne sont pas fréquents ou qu'ils desservent souvent des destinations éloignées et que leurs activités sont exercées sur une petite échelle, un préavis de 48 heures ne serait pas suffisant pour leur permettre de se conformer à certaines dispositions de la Partie VII du RTA. Cela va de soi et est encore plus vrai plus les aéronefs sont petits. Toutefois, comme les aéronefs de 20 à 29 sièges passagers alimentent les aéroports plaque tournante des grands transporteurs exploitant des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus, il est essentiel que tous respectent les mêmes délais afin d'assurer aux voyageurs ayant une déficience l'accessibilité la plus conviviale possible. Le préavis de 48 heures s'appliquera donc à tous les transporteurs assujettis aux dispositions réglementaires et ce, même si cette exigence se révèle plus problématique pour les petits transporteurs aériens dans certaines circonstances.

Les transporteurs sont tenus de prêter assistance aux personnes ayant une déficience au moment de l'embarquement et du débarquement. Cette assistance comprend le personnel et l'utilisation de fauteuils roulants au sol, des fauteuils d'embarquement et de bord ainsi que des rampes ou des plates-formes mécaniques.

En l'absence de mécanismes d'embarquement, le personnel du transporteur n'est pas obligé de porter les personnes ayant une déficience jusqu'à l'aéronef. Cela est d'autant plus vrai dans le cas des aéronefs de

29 sièges passagers ou moins munis d'un escalier d'embarquement intégré ne pouvant accueillir qu'une seule personne à la fois. Plusieurs transporteurs exploitant de petits aéronefs sont en mesure d'offrir et offrent effectivement de porter à bord les personnes ayant une déficience et on les invite à continuer de le faire.

Recommandation n° 1

Il est recommandé de modifier la Partie VII du RTA de façon qu'elle s'applique également aux petits aéronefs de 20 à 29 sièges passagers (paragraphe 146 (1)), dans les conditions suivantes :

1 a) que les dispositions relatives au transfert des passagers utilisant une aide à la mobilité soient reliées à la capacité de ces derniers d'utiliser une aide à la mobilité au moment de l'embarquement et du débarquement (alinéa 147 (1) *e*) et *f*));

1 b) que la disposition prévoyant une assistance pour l'utilisation d'un fauteuil roulant de bord continue d'être reliée à la capacité de l'aéronef de transporter et de permettre l'utilisation d'un fauteuil roulant de bord (voir alinéa 147 (1) *g*);

1 c) que la disposition sur les repas spéciaux continue d'être assujettie à leur disponibilité (voir alinéa 147 (1) *j*));

1 d) que la disposition relative au transport gratuit des aides à la mobilité de grosse taille comme bagages prioritaires continue d'être reliée à la conception de l'aéronef ou à la capacité de la soute à bagages (voir alinéa 148 (2) *a*));

1 e) que les dispositions relatives à l'utilisation d'un fauteuil roulant manuel jusqu'à la porte de l'aéronef ou jusqu'au siège du passager reconnaissent que les conditions météorologiques rencontrées dans le Nord et l'état des pistes d'atterrissage peuvent ne pas convenir (paragraphe 148 (3));

1 f) que la disposition relative au transport des aides à la mobilité de petites dimensions dans la cabine continue d'être assujettie à 'a disponibilité d'un espace suffisant pour le faire (voir alinéa 148 (5) *a*));

1 g) lorsque l'espace à bord d'un petit aéronef ne permet pas à un animal aidant de demeurer sur le plancher, près du siège du passager, que le transporteur permette que l'animal demeure sur le plancher là où la personne peut exercer un contrôle sur lui (paragraphe 149 (2));

1 h) que les dispositions prévoyant un préavis minimum de 48 heures pour la prestation des services accessibles continuent de viser tous les transporteurs (voir paragraphes 151 (1) à (3));

1 i) que, lors de la substitution d'un transporteur ou d'un aéronef, le premier transporteur continue de coopérer avec l'autre transporteur pour fournir les services demandés par une personne ayant une déficience ou pour assurer leur prestation à bord de tout aéronef ayant moins de sièges passagers (paragraphe 151 (4));

1 j) que la disposition prévoyant qu'un siège accessible soit assigné à une personne ayant une déficience tienne compte de l'importance de la répartition du poids à bord des aéronefs de petite taille (paragraphe 153 (3);

1 k) lorsqu'une aide à la mobilité endommagée ou perdue est remplacée, que l'on reconnaisse que les petits aéronefs desservent des destinations isolées où il sera peut-être difficile de trouver une aide de remplacement temporaire qui est convenable (paragraphe 155 (1)).

Recommandation n° 2

Il est recommandé de rédiger des directives sur l'accessibilité à l'intention des transporteurs aériens qui utilisent des aéronefs de 19 sièges passagers ou moins, ce qui comprend les taxis aériens et les petits aéronefs navettes. Les principales responsabilités de ces petits

transporteurs concernent les fonctions non discriminatoires au regard de toute déficience et n'impliquent aucun coût considérable. Les directives reposeraient sur les caractéristiques suivantes :

2 a) le principe de la libre-disposition[7] de soi devrait être accepté comme règle;

2 b) le refus de transporter pour cause de déficience devrait être inacceptable;

2 c) le refus de transporter devrait reposer sur des critères explicites en matière de sécurité, de limites physiques d'un aéronef et de facteurs opérationnels précis;

2 d) un transporteur devrait justifier par écrit son refus de transporter si la personne ayant une déficience en fait la demande;

la déclaration écrite est importante parce qu'il est essentiel d'expliquer la décision d'un transporteur à un passager afin d'éviter des décisions arbitraires ou d'éventuels malentendus avec le passage du temps.

2 e) eu égard à des restrictions propres aux petits aéronefs, le transport manuel des personnes ayant une déficience serait autorisé dans le cadre des procédures d'embarquement et de débarquement normales et ce, seulement si la personne ayant une déficience l'accepte;

2 f) les passagers ayant une déficience devraient être traités avec dignité en tout temps, ce qui comprend de discuter directement avec eux de tout ce qui les concerne;

---

[7]Une personne ayant une déficience peut déterminer qu'elle n'a pas besoin de services qui ne sont pas habituellement offerts par un transporteur aux autres passagers et que fournirait en général un accompagnateur. Par exemple, assistance pour manger, pour utiliser la toilette, pour prendre un médicament, etc.

2 g) lorsqu'une demande de service pour une personne ayant une déficience est faite, les possibilités et les limites d'un aéronef et des services à fournir devraient être discutées au moment des réservations avec la personne qui a la déficience;

2 h) les aides à la mobilité seront transportées lorsque la chose est possible et dans le cas contraire, des renseignements devraient être fournis au voyageur sur les autres moyens de transport disponibles;

2 i) les services reliés à l'accessibilité devraient être fournis gratuitement à une personne ayant une déficience .

Recommandation n° 3

Il est recommandé que l'Office des transports du Canada élabore une stratégie ou des moyens pour expliquer aux transporteurs aériens qui exploitent de petits aéronefs, l'objet et les modalités d'application de la Partie VII du RTA ainsi que le projet de directives à l'intention des transporteurs exploitant des aéronefs de petite taille, afin de vérifier que les dispositions sont bien comprises et mises en oeuvre.

Canadian Transportation Agency

Office des transports du Canada

PROPOSED MODIFICATIONS

Part VII of the *Air Transportation Regulations*

on the
Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities

TO INCLUDE

AIRCRAFT WITH 20 TO 29 PASSENGER SEATS

August 2001

Canada

PART VII OF THE *Air Transportation Regulations*

TERMS AND CONDITIONS OF CARRIAGE OF PERSONS WITH DISABILITIES

Interpretation

145. In this Part,

"extraordinary service" means any service related to a disability that is not required by this Part to be provided by an air carrier or any service that is not usually provided by an air carrier; (*service inhabituel*)

"passenger seat" means a seat on board an aircraft that is ordinarily occupied by a passenger; (*siège passager*)

"person" means a person with a disability who is, has been or will be a passenger on a flight operated by an air carrier. (*personne*) SOR/93-449, s. 3.

Application

146. (1) This Part applies to an air carrier in respect of any domestic service operated by the air carrier with an aircraft that has ~~30~~ 20 or more passenger seats.

(2) Nothing in this Part relieves any air carrier from complying with the provisions of any safety regulations made under the *Aeronautics Act*. SOR/93-449, s. 3.

Services

147. (1) Subject to section 151, an air carrier shall provide the following services to a person, if requested:

(*a*) assisting with registration at the check-in counter;

(*b*) assisting in proceeding to the boarding area;

(*c*) assisting in boarding and deplaning;

(*d*) assisting in stowing and retrieving the person's carry-on baggage;

(*e*) subject to subsection 147(2), transferring the person between the person's own wheelchair, scooter or other mobility aid and a wheelchair, boarding chair or other mobility aid provided by the air carrier;

(*f*) subject to subsection 147(2), transferring the person between a wheelchair, boarding chair or other mobility aid and the person's passenger seat;

(*g*) assisting the person, other than by carrying the person, in moving to and from an aircraft washroom, including assisting the person in using an on-board wheelchair where one is available;

(*h*) assisting in retrieving the person's checked baggage;

(i) assisting in proceeding to the general public area or, where a person is changing to a flight of another air carrier within the same terminal, to a representative of the receiving air carrier;

(j) serving special meals, where available, and providing limited assistance with meals such as opening packages, identifying items and cutting large food portions; and

(*k*) inquiring periodically during the flight about the person's needs, and attending to those needs where the services required are usually provided by the air carrier, or where the services are required to be provided by the air carrier under this Part.

(2) for aircraft with 20 to 29 passenger seats, transfer to and from a mobility aid is to be provided

(*a*) if, in the absence of a boarding device at either end of a person's trip, the boarding stairs permit the safe use of a boarding chair; and

(*b*) if the door width, entrance configuration and aisle width permit the safe use of a boarding chair or an on-board wheelchair; and

(*c*) if transfer can be performed safely, given constraints of the aircraft.

~~(2)~~ (3) When a reservation is being made for a person, the air carrier shall

(*a*) describe, if requested,

(i) the services that the air carrier is required, pursuant to this section and

sections 148 and 149, to provide to persons and any conditions in respect of those services set out in those sections and section 151, and

(ii) any additional service that the air carrier provides to persons and any conditions in respect of that additional service; and

(*b*) confirm, after asking the person, which services that person requests.

~~(3)~~ (4) Where a person requests assistance in boarding or seating or in stowing carry-on baggage pursuant to subsection (1), an air carrier may require the person to board the aircraft in advance of other passengers. SOR/93-449, s.3.

148. (1) Subject to subsection (2) and section 151, an air carrier shall accept for carriage as priority baggage, without charge and in addition to the free baggage allowance permitted to a passenger, the following aids, where they are required for the mobility or well-being of a person:

(*a*) an electric wheelchair, a scooter or a manually operated rigid-frame wheelchair;

(*b*) a manually operated folding wheelchair;

(*c*) a walker, a cane, crutches or braces;

(*d*) any device that assists the person to communicate better; and

(*e*) any prosthesis or medical device.

(2) Where an air carrier operates an aircraft that has fewer than 60 passenger seats and the design of the aircraft does not permit the carriage of a person's aid referred to in paragraph (1) (*a*), the air carrier

(*a*) is not required to carry the aid; and

(*b*) shall advise the person about transportation arrangements that are available for the aid.

(3) Subject to section 151, an air carrier shall permit a person in a manually operated wheelchair to remain in the wheelchair

(*a*) until the person reaches the boarding gate from which the person's flight is to depart;

(*b*) where facilities, the terrain and weather conditions permit, while the person is moving between the terminal and the door of the aircraft; or

(*c*) where space, ~~and~~ facilities, the terrain and weather conditions permit, while the person is moving between the terminal and the passenger seat.

(4) Subject to subsection (5), an air carrier that accepts for carriage a person's aid referred to in paragraph (1) (*a*), (*b*) or (*c*) shall, without charge,

(*a*) disassemble and package the aid;

(*b*) where the person has been required to board the aircraft in advance of other passengers pursuant to subsection 147 (3), identify the aid as priority baggage;

(*c*) unpackage and reassemble the aid; and

(*d*) return the aid to the person promptly on arrival at the person's destination.

(5) Where space permits, an air carrier shall, without charge, permit a person who requires

(*a*) a wheelchair referred to in paragraph (1)(b) to store the wheelchair in the passenger cabin during the flight; and

(*b*) a small aid referred to in paragraph (1)(c), (d) or (e) to retain the aid in the person's custody during the flight. SOR/93-449, s. 3; SOR/94-700, s. 3(E).

149. (1) Subject to section 151, an air carrier shall accept a service animal for carriage without charge if the animal is

(*a*) required by a person for assistance; and

(*b*) certified, in writing, as having been trained to assist a person by a professional service animal institution.

(2) Where an air carrier accepts a service animal for carriage pursuant to subsection (1), the air carrier shall permit the animal, if the animal is properly harnessed in accordance with standards established by a professional service animal institution, to accompany the person on board the aircraft and to remain on the floor at the person's passenger seat or else, on aircraft with 20 to 29 passenger seats where there is insufficient floor space for that purpose, to remain on the floor where the person can still exercise control of the animal. SOR/93-449, s. 3; SOR/94-700, s. 3(F).

150. Where a person is in a wheelchair, boarding chair or any other device in which the person is not independently mobile, the air carrier shall inquire periodically about the needs of the person while the person is awaiting a flight after check-in or is in transit between flights and shall attend to those needs where the services required are usually provided by the air carrier, or where the services are required to be provided by the air carrier under this Part. SOR/93-449, s. 3.

151. (1) Where a person requests a service set out in this Part at least 48 hours before the scheduled time of departure of the person's flight, the air carrier shall provide the person with the service.

(2) Where, at least 48 hours before the scheduled time of departure of a person's flight, the person requests an additional service that is set out in an air carrier's tariff, the air carrier shall provide the person with the service, in accordance with any conditions in respect of the service that are set out in the tariff.

(3) Where a request for a service referred to in subsection (1) or (2) is not made within the time limit provided thereunder, the air carrier shall make a reasonable effort to provide the service.

(4) Where a person who has requested from an air carrier a service referred to in subsection (1) or (2) must travel on a flight of another air carrier because of a flight cancellation or the substitution by the original air carrier of an aircraft that has fewer than 30 passenger seats, the original air carrier shall cooperate as much as is possible with the other air carrier in providing the requested service. SOR/93-449, s. 3; SOR/96-335, s. 85.

Administration

152. An air carrier shall

(*a*) where the air carrier has facilities to do so, indicate in the record of a person's reservation any services that the air carrier will provide to the person;

(*b*) provide a person with a written confirmation of the services that the air carrier will provide to the person;

(*c*) transmit the information referred to in paragraph (a) to the appropriate personnel of the air carrier and, where a person is changing to a flight of another air carrier, to the appropriate personnel of that other air carrier at any transfer point indicated on the person's ticket and at the person's final destination; and

(*d*) make reasonable efforts to inform the air carrier's agents of the requirements set out in paragraphs (a), (b) and (c). SOR/93-449, s. 3.

153. (1) Where a person identifies the nature of that person's disability, an air carrier shall, before assigning a passenger seat to that person, inform the person of those passenger seats in the aircraft to be used that are most accessible for that person.

(2) Where an air carrier is capable of assigning passenger seats before a flight, accessible passenger seats shall be the last seats assigned to passengers without disabilities.

(3) Where an air carrier is not capable of assigning passenger seats before a flight or on aircraft with 20 to 29 passenger seats where weight distribution of passengers is critical, the air carrier shall make a reasonable effort to ensure that accessible passenger seats are the last seats made available to passengers without disabilities. SOR/93-449, s. 3.

154. An air carrier shall accept the determination made by or on behalf of a person that the person does not require any extraordinary service during a flight. SOR/93-449, s. 3.

Damaged or Lost Aid

155. (1) Subject to subsections (2) and (3), where an air carrier accepts a person's aid referred to in paragraph 148 (1) (*a*), (*b*) or (*c*) for carriage and the aid is damaged during carriage or is not available to the person upon the person's arrival at the person's destination, the air carrier shall, without charge, ~~immediately~~ provide the person with a suitable temporary replacement ~~at the person's destination.~~

(*a*) immediately at the person's destination or

(*b*) as rapidly as is possible for an aircraft arriving at a destination where a suitable temporary replacement is not readily available. In the meantime, the air carrier shall make arrangements with the person with disabilities to ensure the person is provided with the means to carry on with his/her daily activities.

(2) Where an air carrier accepts a person's aid referred to in paragraph 148 (1) (*a*), (*b*) or (*c*) for carriage and the aid is damaged during carriage and can be repaired promptly and adequately, the air carrier shall, in addition to complying with subsection (1), forthwith arrange for the prompt and adequate repair of the aid at the air carrier's expense and shall return it to the person at the air carrier's expense as soon as possible.

(3) Where an air carrier accepts a person's aid referred to in paragraph 148 (1) (*a*), (*b*) or (*c*) for carriage and the aid is damaged during carriage and cannot be repaired promptly and adequately or the air carrier cannot locate the aid within 96 hours after the person's arrival at the person's destination and return it promptly to the person, the air carrier shall, in addition to complying with subsection (1),

(*a*) replace the damaged or lost aid with an identical one satisfactory to the person; or

(*b*) notwithstanding the limits of liability respecting goods contained in any applicable tariff, reimburse the person for the full replacement cost of the aid.

(4) Where an air carrier provides a person with a temporary replacement aid pursuant to subsection (1), that person shall continue to have the use of that aid

(*a*) until the time the person's aid is returned to the person, where the aid is to be repaired pursuant to subsection (2); or

(*b*) until a reasonable period for the replacement of the aid has elapsed, where the air carrier has taken steps to replace a damaged or lost aid or has reimbursed the person, pursuant to subsection (3). SOR/93-449, s. 3.

Filing an Application for Inquiry

156. Where an air carrier receives a complaint in respect of the terms and conditions of carriage set out in this Part from or on behalf of a person and is unable to respond to the complaint to the satisfaction of the person, the air carrier shall promptly inform the person that the person may file an application for inquiry with the Agency pursuant to subsection 172(1) of the Act and any rules made pursuant to section 17 of the Act. SOR/93-449, s. 3; SOR/94-700, s. 3; SOR/96-335, s. 86.

Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

MODIFICATIONS PROPOSÉES

à la Partie VII du *Règlement sur les transports aériens*

sur les
Conditions de transport des personnes ayant une déficience

POUR Y INCLURE LES

AÉRONEFS DE 20 À 29 SIÈGES PASSAGERS

Août 2001

Canada

PARTIE VII DU *Règlement sur les transports aériens*

CONDITIONS DE TRANSPORT DES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE

Définitions

145. Les définitions qui suivent s'appliquent à la présente partie.

« personne » Personne ayant une déficience qui est, a été ou sera un passager d'un vol effectué par un transporteur aérien. (*person*)

« service inhabituel » Service lié à une déficience que le transporteur aérien n'est pas tenu de fournir aux termes de la présente partie ou service qu'il ne fournit pas habituellement. (*extraordinary service*)

« siège passager » Siège à bord d'un aéronef qui est habituellement occupé par un passager. (*passenger seat*) DORS/93-449, art. 3.

Application

146. (1) La présente partie s'applique au transporteur aérien pour ce qui concerne tout service intérieur qu'il exploite au moyen d'un aéronef d'au moins ~~30~~ 20 sièges passagers.

(2) Les dispositions de la présente partie ne dégagent pas le transporteur aérien de l'obligation d'observer les dispositions de tout règlement sur la sécurité pris en vertu de la *Loi sur l'aéronautique*. DORS/93-449, art. 3.

Services

147. (1) Sous réserve de l'article 151, le transporteur aérien doit, sur demande, fournir les services suivants à la personne visée :

a) assistance durant l'enregistrement au comptoir des billets;

b) assistance pour se rendre à l'aire d'embarquement;

c) assistance à l'embarquement et au débarquement;

d) assistance pour ranger et récupérer les bagages de cabine de la personne;

e) sous réserve du paragraphe 147 (2), transfert de la personne de son

propre fauteuil roulant, fauteuil automoteur ou autre aide à la mobilité à un fauteuil roulant, une chaise d'embarquement ou toute autre aide à la mobilité fournis par le transporteur aérien;

f) sous réserve du paragraphe 147 (2), transfert de la personne d'un fauteuil roulant, d'une chaise d'embarquement ou de toute autre aide à la mobilité à son siège passager;

g) assistance pour permettre à la personne de se déplacer entre son siège et la toilette de l'aéronef - sauf l'action de la porter -, y compris l'assistance pour utiliser un fauteuil roulant de bord, s'il y en a un;

h) assistance pour récupérer les bagages enregistrés de la personne;

i) assistance pour se rendre à l'aire ouverte au public ou, dans le cas d'une correspondance avec un vol d'un autre transporteur aérien effectuée dans la même aérogare, assistance pour rejoindre un représentant du transporteur aérien d'accueil;

j) préparation de repas spéciaux, lorsqu'ils sont offerts, et assistance limitée durant les repas, notamment pour ouvrir les emballages, identifier les articles et couper les gros aliments;

k) soin de s'enquérir périodiquement, en cours de vol, des besoins de la personne et d'y répondre s'il s'agit de services qu'il fournit habituellement ou qu'il est tenu de fournir aux termes de la présente partie.

(2) pour les aéronefs de 20 à 29 sièges passagers, le transfert d'une personne prenant place dans une aide à la mobilité doit être assuré

a) si, en l'absence d'un dispositif d'embarquement au début et à la fin du voyage de la personne, les escaliers d'embarquement permettent l'utilisation sûre d'une chaise d'embarquement;

b) si la largeur de la porte, la configuration de l'entrée et la largeur de l'allée permettent l'utilisation sûre d'une chaise d'embarquement ou d'un fauteuil roulant de bord;

c) si le transfert peut être effectué d'une manière sécuritaire, compte tenu des restrictions de l'aéronef.

~~(2)~~ (3) Lorsqu'une réservation est faite pour une personne, le transporteur aérien doit :

a) décrire sur demande :

(i) les services qu'il est tenu, aux termes du présent article et des articles 148 et 149, de fournir aux personnes et les conditions s'y rattachant visées à ces articles et à l'article 151,

(ii) tout service additionnel qu'il fournit aux personnes et les conditions s'y rattachant;

b) s'assurer, après lui en avoir fait la demande, des services que la personne souhaite recevoir.

~~(3)~~ (4) Le transporteur aérien peut exiger que la personne qui demande l'assistance, visée au paragraphe (1), pour embarquer ou prendre place à bord de l'aéronef ou pour ranger ses bagages de cabine monte à bord avant les autres passagers. DORS/93-449, art. 3.

148. (1) Sous réserve du paragraphe (2) et de l'article 151, le transporteur aérien doit accepter de transporter comme bagages prioritaires, sans frais et en sus de la franchise de bagages accordée aux passagers, les aides suivantes nécessaires au déplacement ou au bien-être d'une personne :

a) un fauteuil roulant électrique, un fauteuil automoteur ou un fauteuil roulant manuel à cadre rigide;

b) un fauteuil roulant manuel pliant;

c) un déambulateur, une canne, des béquilles ou des orthèses;

d) tout dispositif qui l'aide à mieux communiquer;

e) toute prothèse ou aide médicale.

(2) Lorsque le transporteur aérien utilise un aéronef de moins de 60 sièges passagers dont la conception ne permet pas le transport d'une aide visée à l'alinéa (1) a), il :

a) n'est pas tenu de transporter l'aide;

b) doit aviser la personne des solutions existantes pour le transport de l'aide.

(3) Sous réserve de l'article 151, le transporteur aérien doit permettre à la

personne qui est dans un fauteuil roulant manuel d'utiliser celui-ci :

a) pour se rendre à la porte d'embarquement de son vol;

b) pour se déplacer entre l'aérogare et la porte de l'aéronef, lorsque les installations, le terrain et les conditions météorologiques le permettent;

c) pour se déplacer entre l'aérogare et son siège passager, lorsqu'il y a suffisamment d'espace et que les installations, le terrain et les conditions météorologiques le permettent.

(4) Sous réserve du paragraphe (5), le transporteur aérien qui accepte de transporter une aide visée aux alinéas (1) a), b) ou c) doit fournir sans frais les services suivants :

a) démontage et emballage de l'aide;

b) désignation de l'aide comme bagage prioritaire, dans le cas où la personne est tenue de monter à bord de l'aéronef avant les autres passagers conformément au paragraphe 147 (3);

c) déballage et remontage de l'aide;

d) remise de l'aide à la personne dès son arrivée à destination.

(5) S'il y a suffisamment d'espace, le transporteur aérien doit permettre, sans frais, à la personne qui a besoin :

a) d'un fauteuil roulant mentionné à l'alinéa (1)b) de le ranger dans la cabine passagers durant le vol;

b) d'une aide de petites dimensions mentionnée aux alinéas (1)c), d) ou e) de la garder avec elle durant le vol. DORS/93-449, art. 3; DORS/94-700, art. 3(A).

149. (1) Sous réserve de l'article 151, le transporteur aérien doit accepter de transporter sans frais un animal aidant, à condition :

a) d'une part, que la personne en ait besoin;

b) d'autre part, qu'il soit attesté par certificat que l'animal a été dressé par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants pour aider une personne.

(2) Lorsque le transporteur aérien accepte de transporter un animal aidant aux termes du paragraphe (1), il doit permettre que l'animal, si celui-ci porte un harnais convenable selon les normes établies par un organisme professionnel de dressage des animaux aidants, accompagne la personne à bord de l'aéronef jusqu'à son siège passager et y demeure sur le plancher ou, à bord des aéronefs de 20 à 29 sièges passagers, lorsque l'espace au plancher est insuffisant, de demeurer sur le plancher là où la personne peut exercer un contrôle sur l'animal. DORS/93-449, art. 3; DORS/94-700, art. 3(F).

150. Lorsqu'une personne est dans un fauteuil roulant, une chaise d'embarquement ou toute autre aide et que, de ce fait, elle ne peut se déplacer de façon autonome, le transporteur aérien doit s'enquérir périodiquement de ses besoins pendant qu'elle attend son vol après l'enregistrement ou qu'elle est en transit entre deux vols et y répondre s'il s'agit de services qu'il fournit habituellement ou qu'il est tenu de fournir aux termes de la présente partie. DORS/93-449, art. 3.

151. (1) Le transporteur aérien doit fournir tout service visé à la présente partie à la personne qui en fait la demande au moins 48 heures avant l'heure prévue pour le départ de son vol.

(2) Le transporteur aérien doit fournir tout service additionnel précisé dans son tarif à la personne qui en fait la demande au moins 48 heures avant l'heure prévue du départ de son vol, conformément aux conditions applicables qui y sont énoncées.

(3) En cas de non-respect du délai prévu aux paragraphes (1) ou (2) pour la demande d'un service qui y est visé, le transporteur aérien doit déployer des efforts raisonnables pour fournir le service.

(4) Lorsque la personne qui a demandé au transporteur aérien un service visé aux paragraphes (1) ou (2) se voit obligée de prendre le vol d'un autre transporteur aérien en raison de l'annulation de son vol ou de l'utilisation d'un aéronef de remplacement de moins de 30 sièges passagers par le premier

transporteur aérien, celui-ci doit, dans la mesure du possible, coopérer avec l'autre transporteur aérien afin de fournir le service demandé. DORS/93-449, art. 3; DORS/96-335,art. 85.

Administration

152. Le transporteur aérien doit :

a) lorsqu'il dispose des moyens de le faire, indiquer dans le document de réservation d'une personne les services qu'il lui fournira;

b) remettre à la personne une confirmation écrite des services qu'il lui fournira;

c) communiquer les renseignements visés à l'alinéa a) à son personnel compétent et, dans le cas d'une correspondance avec un vol d'un autre transporteur aérien, au personnel compétent de ce dernier, aux points de correspondance indiqués sur le billet de la personne ainsi qu'à la destination finale de celle-ci;

d) déployer des efforts raisonnables pour informer ses mandataires des exigences des alinéas a), b) et c). DORS/93-449, art. 3.

153. (1) Lorsqu'une personne a signalé la nature de sa déficience, le transporteur aérien doit, avant de lui assigner un siège passager, lui indiquer quels sièges passagers de l'aéronef lui offrent le meilleur accès.

(2) Lorsque le transporteur peut assigner les sièges passagers avant le vol, les sièges passagers accessibles doivent être les derniers à être assignés aux passagers n'ayant pas de déficience.

(3) Lorsque le transporteur aérien ne peut assigner les sièges passagers avant le vol ou lorsque la répartition du poids des passagers est importante à bord des aéronefs de 20 à 29 sièges passagers, il doit déployer des efforts raisonnables pour que les sièges passagers accessibles soient les derniers à être mis à la disposition des passagers n'ayant pas de déficience. DORS/93-449, art. 3.

154. Le transporteur aérien doit accepter la décision, prise par la personne ou en son nom, qu'elle n'aura pas besoin de services inhabituels durant le vol. DORS/93-449, art. 3.

Aide perdue ou endommagée

155. (1) Sous réserve des paragraphes (2) et (3), lorsque le transporteur aérien accepte de transporter une aide visée aux alinéas 148 (1) a), b) ou c) et que celle-ci est endommagée au cours du transport ou n'est pas disponible à l'arrivée de la personne à destination, il doit fournir, sans frais à celle-ci, ~~dès son arrivée à destination,~~ une aide de remplacement temporaire qui est convenable,

a) dès son arrivée à destination ou,

b) le plus tôt possible après l'arrivée de l'aéronef à une destination où il n'y a pas d'aide de remplacement temporaire qui est convenable. Dans l'intervalle, le transporteur aérien prendra des mesures avec la personne ayant une déficience pour lui fournir les moyens de poursuivre ses activités quotidiennes.

(2) Lorsque le transporteur aérien accepte de transporter une aide visée aux alinéas 148 (1) a), b) ou c) et que celle-ci est endommagée au cours du transport et peut faire l'objet d'une réparation adéquate et prompte, il doit, en plus de se conformer au paragraphe (1), aussitôt faire réparer l'aide à ses frais, adéquatement et promptement, et la retourner le plus tôt possible, à ses frais, à la personne.

(3) Lorsque le transporteur aérien accepte de transporter une aide visée aux alinéas 148 (1) a), b) ou c) et que celle-ci est endommagée au cours du transport et ne peut être réparée adéquatement et promptement, ou qu'il ne peut pas la localiser dans les 96 heures suivant l'arrivée de la personne à destination et la lui retourner promptement, il doit, en plus de se conformer au paragraphe (1) :

a) soit remplacer l'aide perdue ou endommagée par une aide identique que la personne juge satisfaisante;

b) soit, malgré la limite de responsabilité visant les biens contenue dans tout tarif applicable, rembourser à la personne un montant égal à la valeur de remplacement totale de l'aide.

(4) Dans les cas où le transporteur aérien fournit une aide de remplacement temporaire à la personne conformément au paragraphe (1), celle-ci a le droit d'utiliser cette aide :

a) jusqu'à ce que son aide lui soit retournée, si elle doit être réparée selon le paragraphe (2);

b) jusqu'à l'expiration d'un délai raisonnable pour le remplacement de son aide, si le transporteur aérien a entrepris de remplacer l'aide perdue ou endommagée ou a remboursé la personne, conformément au paragraphe (3). DORS/93-449, art. 3.

Dépôt d'une demande d'enquête

156. Le transporteur aérien doit, s'il reçoit une plainte présentée par une personne ou en son nom au sujet des conditions de transport prévues par la présente partie et qu'il ne peut la régler d'une façon que celle-ci juge satisfaisante, l'informer promptement qu'elle peut déposer une demande d'enquête auprès de l'Office en conformité avec le paragraphe 172 (1) de la Loi et les règles prises en vertu de l'article 17 de la Loi. DORS/93-449, art. 3; DORS/94-700, art. 3; DORS/96-335, art. 86.